

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงฆ์

Buddhist Integrative Service Mind of the Personnel in Higher Education Institutions: Sangha College

มานิตา ชูช่วย, พร-ราชปรีดิควิ, ปส-พันธ์ ศุภสร, บุนส่ง นาแสง¹ และชุตินา เมฆวัน²
Manita Chuchuay, Phraraja Pariyatkavi, Prapan Supasorn, Bunsong Nasawaeng and Chutima Mekwan
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย¹
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ²
Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand
Sisaket Rajabhat University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: bunsong_na@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา 2) เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ 3) เพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านกลุ่มงานบริการในมหาวิทยาลัยสงฆ์ 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำนวน 24 รูป/คน โดยสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) บุคลากรจากมหาวิทยาลัยละ 12 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสังเกต วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณานเนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเป็นจิตบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อในการให้บริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับ ปฏิบัติงานอย่างดี หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ ได้แก่ สังคหวัตถุ 4 และพรหมวิหาร 4 การบูรณาการจิตบริการด้วยหลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ ด้านทาน การให้ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ด้านปิยวาจา ใช้ถ้อยคำ ไพเราะ อ่อนหวาน ซาบซึ้งใจ ด้านอิตถจริยา การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์เพื่อผู้อื่นมีอริยาไยดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติดี

*ได้รับบทความ: 16 ตุลาคม 2561; แก้ไขบทความ: 11 กรกฎาคม 2562; ตอรับตีพิมพ์: 3 กันยายน 2562



สม่ำเสมอในการให้บริการ หลักพรหมวิหาร 4 ได้แก่ ด้านเมตตา มีเมตตา รักใคร่ ซึ่งกันและกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างทั่วถึงและตรงตามเป้าหมาย ด้านกรุณา เต็มใจช่วยเหลือปัญหาต่างๆ กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา มีระเบียบวินัยทำงานเป็นระบบยึดมั่นคำสัญญา ด้านมุทิตา มีความยินดีเมื่อเห็นผู้รับบริการได้รับ มิมิตรไมตรีต่อผู้ให้บริการด้วยสีหน้า แววตา ท่าทางพูดจาไพเราะ ต้อนรับผู้มาใช้บริการอย่างดี ด้านอุเบกขา วางเฉยแบบวางใจเป็นกลาง โดยไม่เอนเอียงให้บริการเพราะชอบ เพราะชัง เพราะหลง และเพราะกลัว ไม่เสียใจเมื่อผู้รับบริการได้รับความสุข หรือไม่พอใจผู้รับบริการได้รับความทุกข์

คำสำคัญ: จิตบริการ; สถาบันอุดมศึกษา; พุทธบูรณาการ

Abstract

The aims of this research were: 1) to study the service mind of the personnel in higher education institutions; 2) to study the Dhamma principles to promote the service mind in the case study of Sangha College; 3) to integrate the service mind of such personnel with the Dhamma principles. The qualitative research methodology and fieldwork were used to conduct this study. The data were interpreted by using the descriptive statistics, content analysis, document analysis, interview and content summary. Sample groups include Service groups of 4 groups: 1. Central Correspondence Group 2. Welfare Work Group 3. Library Group and 4. Registration and Evaluation Group, 3 work groups, or 12 people, or people, places are monastic universities, Including 2 groups of population, 24 institutions or people of 2 monastic universities, namely 1) Mahachulalongkornrajavidyalaya University 2) Mahamakut Buddhist University.

The research results were as follows: The dhamma principles supporting the service mind were all elements of the IV Sangahavattthu principle (saṅgahavattthu, bases of social solidarity) composed of 1) generosity, 2) kindly speech, 3) rendering services and 4) equal treatment; the Brahmavihara-Dharma (Pāli: brahmavihāra, the sublime states of the mind) composed of 1) mettā (loving kindness), 2) karuṇā (compassion), 3) muditā (sympathetic joy) and 4) upekkhā (equanimity).

Keywords: service mine; institute of higher education; Buddhist integration



1. บทนำ

การบริการเป็นการเชื่อมโยงระบบการทำงานขององค์กรในทุกๆ องค์กร ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีจิตที่เสียสละในการบริการ การให้บริการจึงถือว่าเป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ หากในองค์กรผู้ให้บริการไม่มีจิตบริการที่ดี ไม่มีคุณธรรมประจำใจในการให้บริการก็จะทำให้การบริการมีปัญหา เช่น การที่ผู้ให้บริการมักชอบใช้คำพูดว่า “ไม่ใช่หน้าที่” “ไม่ใช่เวลา” “ไม่ใช่สถานที่” เป็นการแสดงให้เห็นว่าไม่พร้อมที่จะให้บริการ การกล่าวคำพูดและน้ำเสียงแสดงความไม่พอใจต่อผู้รับบริการ ก่อให้เกิดการไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้รับบริการ การไม่รับผิดชอบต่องานต่อความต้องการของผู้รับบริการ การไม่คิดจะทำงานอะไร นอกเหนือจากงานที่ทำอยู่ตลอดจนการเลือกปฏิบัติ โดยจะเลือกให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลที่รู้จักคุ้นเคยก่อน การไม่มีความยินดีไม่กระตือรือร้นและไม่เอาใจใส่ในการให้บริการจึงทำให้เกิดความเสียหายต่องานบริการ เป็นการบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ การให้บริการที่ไม่มีความเป็นจิตบริการจะทำให้ประสิทธิภาพในองค์กรลดน้อย ถอยลงขาดความเชื่อถือจากผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสงฆ์ทั้ง 2 แห่ง คือมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความสำคัญต่อคณะสงฆ์และเป็นมหาวิทยาลัยที่ผลิตบัณฑิตที่ตอบสนองความต้องการของสังคมโดยบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาเป็นผู้ที่มีความรู้ควบคู่

กับความสามารถที่ดีงาม สามารถช่วยเผยแผ่พระพุทธศาสนาและยังช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ จึงทำให้มหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่งมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักระดับโลก โดยส่วนงานการจัดการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยได้จัดการศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งพนักงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานภายในส่วนงานของตนเองและอีกหนึ่งหน้าที่สำคัญของพนักงาน บุคลากร เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทั้ง 2 แห่ง คือ งานบริการในด้านต่างๆ เช่น งานบริการด้านกิจการนิสิต งานบริการด้านห้องสมุด งานบริการด้านสวัสดิการ งานบริการด้านทะเบียนและวัดผล เป็นต้น ส่วนงานหรือหน่วยงานเหล่านี้จะต้องให้บริการแก่ผู้มารับบริการทั้งภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่นิสิต และภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ ประชาชน บุคคลทั่วไปที่สนใจที่จะต้องขอความร่วมมือ ติดต่อประสานงานสื่อสารกับทางมหาวิทยาลัย การให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 2 แห่งจึงมีความสำคัญอย่างมากถือได้ว่าเป็นชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ซึ่งจำเป็นอย่างมากที่บุคลากรทั้ง 2 แห่งจะต้องให้บริการแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี

ในทางพระพุทธศาสนามีหลักธรรมมากมาย ที่สามารถนำมาแก้ไขปัญหาการบริการเพื่อสร้างงานบริการให้มีประสิทธิภาพ สร้างความสุขใจต่อผู้ให้บริการและสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ ในที่นี้ผู้วิจัยได้สนใจหลักพุทธธรรมคือ หลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหลักธรรมพื้นฐานในพระพุทธศาสนา ที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการในชีวิต



ประจำวันได้ เป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ท่านพุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึงหลักการบริการคนว่า การบริการคนนี้ ยังมีสิ่งลึกลับอีกอย่างหนึ่ง คือ เครื่องยึดเหนี่ยว น้ำใจเรา เราไวใจเขา เขาไวใจเรา เราหวังดีต่อเขา อย่างนี้เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวน้ำใจ คงได้ยินได้ฟังมาแล้วจากหนังสือธรรมะต่างๆ ไป เรื่องสังคหวัตถุ 4 (Buddhadasa Phikkhu, 1998 : 15) ได้แก่ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่การพูดจาไพเราะการบำเพ็ญประโยชน์การทำความดีให้เป็นเพื่อนมากกว่าที่จะเป็นนายหรือเรียกว่าความงดงามในความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน อันเป็นเครื่องหวงเหนี่ยวให้เกิดความร่วมมือกันได้ และหลักพรหมวิหารธรรมซึ่งเป็นหลักธรรมเครื่องอยู่อย่างประเสริฐ ธรรมประจำใจอันประเสริฐ หลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ หลักธรรมข้อนี้นับว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใหญ่หรือผู้ปกครองที่จำเป็นจะต้องประพฤติปฏิบัติ มี 4 ประการ

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงฆ์ หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาและเพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม ผู้วิจัยเห็นว่าหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามีความสำคัญในการพัฒนามนุษย์ โดยเฉพาะการพัฒนาความมีจิตบริการ โดยมุ่งช่วยเหลือ อนุเคราะห์ ผู้ประสบความทุกข์ เพราะหลักธรรมคำสอนขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า เป็นหลักธรรมอันมีคุณค่าและมีความ

สำคัญเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติสำหรับตนเอง ยังเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้มนุษย์ได้มีการพัฒนาใจให้ได้ เป็นทรัพยากรที่สมบูรณ์ จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงฆ์ เป็นการบูรณาการจิตบริการด้วยหลักพุทธธรรม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาทั้งเอกสารและสัมภาษณ์ผู้วิจัยจึงจัดลำดับขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย (Research Process) ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) คือ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา 2 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยละ 12 รูป/คน รวมเป็น 24 รูป/คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) บุคลากรจากกลุ่มงานบริการ 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย 1) งานสารบรรณ 6 รูป/คน 2) งานสวัสดิการ 6 รูป/คน 3) งานห้องสมุด 6 รูป/คน และ 4) งานทะเบียน



และวัดผล 6 รูป/คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์เพื่อสัมภาษณ์บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีเนื้อหา 3 ด้าน ได้แก่ การปฏิบัติงานให้บริการด้วยจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการบูรณาการจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม 2) แบบสังเกตการณ์ (Observation) การเฝ้าดูสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างใส่ใจและมีระเบียบวิธี เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งอื่น การสังเกตการณ์กำหนดประเภทการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้วิจัยเฝ้าสังเกตอยู่ภายนอกไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมที่ทำอยู่โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสังเกตพฤติกรรมและเหตุการณ์ เพื่อนำมาหาความสัมพันธ์และความหมายของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อศึกษาหรือหาความมีจิตบริการตามที่ต้องการวิจัย

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

3.1 การสร้างเครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย 1) ศึกษาเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ 3) สร้างแบบสังเกตการณ์ตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์

3.2 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 1) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่านพิจารณาความตรง

เชิงเนื้อหา (Content Validity) 2) ผู้วิจัยนำเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบไปปรึกษากับที่ปรึกษาวิจัย 3) ปรับปรุงให้เป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลในการวิจัยต่อไป

4. การเก็บข้อมูลการวิจัย ได้แก่ 1) ข้อมูลเอกสาร (Documentary Data) ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการในพระพุทธานุญาตจากเอกสารที่เป็นข้อมูลชั้นปฐมภูมิ (Primary Sources) คือ พระไตรปิฎกและชั้นทุติยภูมิ (Secondary Sources) ได้แก่ อรรถกถา ฎีกา ตำรา คู่มือ หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ เพื่อนำข้อมูลมากำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย 2) ข้อมูลเชิงลึก ผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์เชิงลึกในพื้นที่วิจัยกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยละ 4 กลุ่มงาน โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการด้วยจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา โดยใช้เครื่องมือวิจัยในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และการสังเกตการณ์ ดังนี้

4.1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการสัมภาษณ์หรือสนทนาตัวต่อตัวหรือแบบเผชิญหน้าบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา 2 แห่ง ซึ่งในการสัมภาษณ์นั้นได้เลือกสถานที่ที่จะสัมภาษณ์ โดยเลือกสถานที่ที่เงียบสงบ ปราศจากสิ่งรบกวนใดๆ เพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างต่อเนื่องและได้รายละเอียดที่ต้องการมากที่สุด

4.2 การสังเกตการณ์ (Observation) ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม



(Non-Participant Observation) โดยไม่เข้าไปร่วมในกิจกรรมที่ทำอยู่ เพื่อศึกษาความมีจิตบริการตามที่ต้องการวิจัย ค้นหาประเด็นตามข้อคำถามของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ เพื่อที่จะนำเนื้อหาในการสังเกตการณ์ในแต่ละสถาบันมาใช้งานในการวิเคราะห์และตีความ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยจัดกลุ่มเอกสารที่จะวิเคราะห์สังเคราะห์ออกเป็นกลุ่มข้อมูลต่างๆ ได้แก่ องค์ความรู้เกี่ยวกับจิตบริการ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลจากกลุ่มเอกสารมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา สรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาตามหลักพุทธธรรม วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะที่ได้ นำมาวิเคราะห์ในลักษณะเชิงบรรยาย และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากหัวหน้ากลุ่มงาน ดำเนินการแยกประเภทข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั่วไปกับกลุ่มหัวหน้ากลุ่มงาน ลดทอนข้อมูลโดยการเลือกจับสาระสำคัญปรับให้เข้าใจง่ายและบันทึกในลักษณะการเขียนให้ชัดเจนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย การจัดระเบียบข้อมูล โดยการจัดข้อมูลทีวิเคราะห์แล้วลดทอนแล้วให้เป็นกลุ่ม หมวดหมู่ มีความต่อเนื่องตามลำดับเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง และการสรุปความเห็นการใช้ความหมาย และหาผลข้อมูลเท็จจริงต่างๆ ของข้อมูล

4. สรุปผลการวิจัย

1. จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า

1.1 ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากร พบว่า บุคลากรจะต้องปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเป็นภาระงานหลักให้เต็มความสามารถ มีน้ำใจเอื้อเฟื้อในการให้บริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับปฏิสันถารอย่างดี และช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน

1.2 สภาพปัญหาเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า เกิดจากความไม่สนใจในการให้บริการ ขาดความกระตือรือร้น และอารมณ์ของผู้ให้บริการโดยแสดงออกทางสีหน้าท่าทางและกิริยาทำให้ผู้รับบริการอึดอัดให้บริการอย่างไม่เสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชังและหวังผลตอบแทนจากผู้มารับบริการ

1.3 ผลของการใช้จิตบริการย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดี เป็นกันเองกับผู้ให้บริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกล ผู้รับบริการทุกรูป/คน ทุกหน่วยงานก็อยากจะมารับบริการหากบริการดีแต่ตรงกันข้ามหากขาดจิตบริการในการปฏิบัติงาน แสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี พูดจาไม่ไพเราะ ไม่พร้อมให้บริการ ผลของการมีจิตบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดกับตัวของผู้ให้บริการเอง องค์กรก็จะเสียชื่อเสียง ทำให้ไม่มีใครมาขอรับบริการ นอกจากการให้บริการที่ดีแล้วจะต้องนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการ



บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยผลของการให้บริการที่ดีและการนำข้อบกพร่องของการให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน องค์กรก็จะดูดียิ่งขึ้น

2. หลักพุทธธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงฆ์ พบว่า

2.1 หลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการของบุคลากรได้แก่หลักสังคหวัตถุ 4 เต็มใจให้บริการ พุดจาอ่อนหวาน บำเพ็ญประโยชน์ เสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการและพรหมวิหาร 4 รักใคร่ ช่วยเหลือ ยินดีในการให้บริการและเสนอแนะ ผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ พร้อมช่วยเหลือ

2.1.1 หลักพรหมวิหาร 4 ส่งเสริมจิตบริการหลักพรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมพื้นฐานของความเป็นมนุษย์โดยรักใคร่ช่วยเหลือ ยินดีและเสนอแนะยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการอย่างเต็มความสามารถไม่เลือกปฏิบัติทำให้งานบริการมีความพร้อมและเป็นระบบมากยิ่งขึ้นเต็มใจให้บริการอย่างเป็นระบบ

2.1.2 หลักสังคหวัตถุ 4 ส่งเสริมจิตบริการหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมจิตบริการ เสียสละ พุดจาไพเราะ ปฏิบัติตามหน้าที่และสม่ำเสมอ มี Service คือ ให้บริการ จำเป็นจะต้องเรียนรู้ศาสตร์ในเรื่องการบริการและปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเต็มใจช่วยเหลือ พุดจาอ่อนหวาน กระตือรือร้นสร้างความเชื่อถือ และไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ

2.2 จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ

2.2.1 ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรโดยจะต้องให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ประจำซึ่งเป็นภาระงานหลักของส่วนงานให้เต็มความสามารถควรฝึกทำความเข้าใจมีน้ำใจเอื้อเฟื้อในการให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใสต้อนรับปฏิสันถารอย่างดีและช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน

2.2.2 วิธีแก้ไขปัญหাজิตบริการของบุคลากรต้องกระตุ้นให้เกิดจากความสนใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้น มีความยิ้มแย้ม แจ่มใสและไม่หวังผลตอบแทนจากผู้มารับบริการอบรมวิธีและเทคนิคการให้บริการแก่ผู้ให้บริการในองค์กร

2.2.3 ผลของการใช้จิตบริการย่อมจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ ชื่นชม ยินดีเป็นกันเองกับผู้ให้บริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ หน่วยงาน และองค์กรก็จะเผยแผ่ไปไกล ผู้รับบริการทุกรูป/คน ทุกหน่วยงานก็อยากจะมารับบริการหากบริการดีแต่ตรงกันข้ามหากขาดจิตบริการในการปฏิบัติงาน แสดงกิริยามารยาทที่ไม่ดี พุดจาไม่ไพเราะ ไม่พร้อมให้บริการ ผลของการมีจิตบริการที่ไม่ดีก็จะเกิดกับตัวของผู้ให้บริการเอง องค์กรก็จะเสียชื่อเสียง ทำให้ไม่มีใครมาขอรับบริการ นอกจากการให้บริการที่ดีแล้วจะต้องนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยผลของการให้บริการที่ดีและการนำข้อบกพร่องของการให้บริการมาปรับปรุงให้ดีขึ้นเรื่อยๆ ก็จะทำให้เกิดความประทับใจที่ดีแก่ผู้มารับบริการและสิ่งสำคัญ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน องค์กรก็จะดูดียิ่งขึ้น



3. การบูรณาการจิตบริการของบุคลากร
ในสถาบันอุดมศึกษาด้วยหลักพุทธธรรม พบว่า

3.1 จิตบริการเชิงพุทธบูรณาการ

3.1.1 หลักสังคหวัตถุ 4 ในการ
ส่งเสริมจิตบริการ ได้แก่ ด้านทาน การให้ ด้วยการ
เสียสละ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ แบ่งปัน วัตถุ สิ่งของของตน
เพื่อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว
ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว เพื่อส่งเสริมการให้บริการ
ผู้ให้บริการควรสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ
จะสามารถผูกใจผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี
ด้านปิยวาจา การพูดด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน
น้ำเสียงที่นุ่มนวล อ่อนโยน พูดด้วยความจริงใจ
ไม่หยาบคาย ไม่ก้าวร้าว พูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์
เหมาะสำหรับกาลเทศะ เป็นการส่งเสริมการให้
บริการ จะเกิดความประทับใจต่อผู้มารับบริการ
เพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่สร้างมนุษย
สัมพันธ์อันดีต่อผู้รับบริการ ด้านอัตถจริยา
การประพฤติตนเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นสงเคราะห์
ทุกเรื่อง เล็กๆ น้อยๆ นิดๆ หน่อยๆ มุ่งมั่นในการ
ให้บริการ เอาใจใส่งานทุกชนิด อย่างมีมิตรไมตรี
เสียสละประโยชน์ของตนด้วยการช่วยเหลือผู้รับ
บริการ เป็นการส่งเสริมการให้บริการโดยสร้าง
ความรักความสามัคคีที่ดีแก่องค์กรได้รับการ
ยกย่องจากผู้รับบริการอีกด้วย ด้านสมานัตตตา
การปฏิบัติตัวเสมอต้นเสมอปลาย มีความเสมอภาค
ให้ความเท่าเทียมกันเป็นกันเอง ไม่ถือตัว แต่ไม่
ปล่อยตัว ปฏิบัติตนอย่างมีระเบียบวินัย อ่อนน้อม
ถ่อมตนสร้างความนิยมและไว้วางใจต่อผู้รับบริการ
เป็นการส่งเสริมการให้บริการเกิดความคล่องตัว
ไม่มีอุปสรรคยังจะช่วยกำจัดความเห็นแก่ตัวและ

ความถือตัวของผู้ให้บริการได้ด้วย

3.1.2 หลักพรหมวิหาร 4 ในการ
ส่งเสริมจิตบริการ ได้แก่ ด้านเมตตา มีความรักใคร่
ปรารถนาดี อยากให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความ
เป็นมิตรไมตรีซึ่งกันและกัน คิดทำประโยชน์กับทุก
คนที่มาใช้บริการทั่วหน้า ด้วยการให้บริการอย่าง
ทั่วถึงเป็นการส่งเสริมการให้บริการเกิดความสุข
จากการช่วยกำจัดความเห็นแก่ตัวและความถือตัว
ของผู้ให้บริการได้ด้วยด้านกรุณา ความสงสารช่วย
ให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ผู้ให้บริการควรให้ความช่วยเหลือ
เมื่อผู้รับบริการได้รับความลำบาก เดือดร้อน ผู้ให้
บริการจะต้องไม่นิ่งเฉยหาทางช่วยตามกำลังที่ตน
จะทำได้ ด้วยสาเหตุของผู้รับบริการมีต่างๆ นานา
ความสงสารคิดช่วยปลดปล่อยบำบัดความทุกข์นั้น
เป็นการส่งเสริมการให้บริการต่อผู้รับบริการได้ทัน
ท่วงทีทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจด้าน
มุทิตาพลอยยินดีเมื่อเห็นผู้รับบริการได้รับการให้
บริการที่ดี ได้รับความสุขจากความสำเร็จที่ต้องการ
จิตบริการต้องมีความปรารถนาให้ผู้รับบริการมี
ความสุข ความเจริญก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้นไม่มีความ
ริษยา ไม่มีความโกรธ ไม่มีความพองพอง จิตบริการ
จะรู้สึกยินดีกับความสุขของผู้รับบริการ เป็นการ
ส่งเสริมการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างมี
มิตรไมตรีต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดีด้านอุเบกขา
วางเฉย วางใจเป็นกลางปราศจากอคติในการ
ให้บริการ ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาด้วยความ
ยุติธรรม จิตบริการจะพิจารณาเห็นด้วยปัญญา
มีจิตเรียบตรง เทียงธรรม ไม่เอนเอียงด้วยรักหรือชัง
วางเฉย สงบใจ มองด้วยความวางใจเป็นกลาง
การส่งเสริมการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างมี



ความเป็นกัลยาณมิตรด้วยการชี้แนะแนวทางตาม
ผลอันสมควรกับความรับผิดชอบของการบริการนั้น

3.2 จิตบริการของบุคลากรใน สถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ

3.2.1 หลักสังคหวัตถุ 4 ในการ
ส่งเสริมจิตบริการ ได้แก่ ด้านทาน การให้ การให้
ความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน
ให้ความรัก ให้ความปรารถนาดี ให้ความดูแล
ให้ความเอาใจใส่ ให้ความเข้าใจ ให้ความเห็นใจ
ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ และให้การอำนวยความสะดวก
สะดวกต่อผู้รับบริการ เพื่อส่งเสริมการให้บริการ
ผู้ให้บริการควรสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ
เป็นที่รักของผู้มารับบริการสามารถผูกใจผู้มารับ
บริการได้เป็นอย่างดี ด้านปิยวาจา ใช้ถ้อยคำ
ไพเราะ อ่อนหวานซาบซึ้งใจ สร้างความประทับใจ
สุภาพ อ่อนโยน สมานสามัคคี สร้างความเบิกบาน
ใจ ใช้น้ำเสียง นอบน้อม ให้เกียรติ ให้ความเคารพ
สร้างไมตรีและความรักใคร่นับถือเป็นการส่งเสริม
การให้บริการโดยผู้ให้บริการสร้างมิตรไมตรีกับ
ผู้ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ
ด้านอัตถจริยา การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์
เพื่อผู้อื่นมีอหิงสาด้วยดี ทั้งด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง
และคำพูดการต้อนรับผู้ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้ม
แย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญประพาดตนบำเพ็ญสิ่งที่
เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นมีมิตรไมตรีมุ่งมั่นในการให้บริการ
เอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก กระตือรือร้นมีวินัย
ซื่อสัตย์บำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือ บอกกล่าว
แนะนำ เป็นการส่งเสริมการให้บริการโดยผู้ให้
บริการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรได้รับการ
สรรเสริญจากผู้รับบริการเกิดความรักในองค์กร

และสังคม ด้านสมานัตตตา การปฏิบัติตัวเสมอต้น
เสมอปลายปฏิบัติดีสม่ำเสมอในการให้บริการ
ปฏิบัติตนอย่างมีระเบียบวินัยในการให้บริการที่ดี
เป็นการส่งเสริมการให้บริการโดยผู้ให้บริการต้อง
ปฏิบัติตนเสมอต้นเสมอปลายอย่างสม่ำเสมอเท่า
เทียมกันด้วยการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่
ผู้รับบริการ จะส่งเสริมการให้บริการเกิดความ
คล่องตัวไม่มีอุปสรรคจะช่วยกำจัดความเห็นแก่
ตัวและความถือตัวของผู้ให้บริการได้

3.2.2 หลักพรหมวิหาร 4 ใน
การส่งเสริมจิตบริการ ได้แก่ ด้านเมตตา มีเมตตา
รักใคร่ซึ่งกันและกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่าง
ทั่วถึง และตรงตามเป้าหมาย ด้านกรุณา เต็มใจช่วย
เหลือปัญหาต่างๆ กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา
มีระเบียบวินัยทำงานเป็นระบบยึดมั่นคำสัญญา
ด้านมุทิตา มีความยินดีเมื่อเห็นผู้รับบริการได้รับ
มีมิตรไมตรีต่อผู้ให้บริการด้วยสีหน้า แววตา ท่าทาง
พูดจาไพเราะ ต้อนรับผู้มาใช้บริการอย่างดีด้าน
อุเบกขา วางเฉยแบบวางใจเป็นกลาง โดยไม่เอน
เอียงให้บริการเพราะชอบ เพราะชัง เพราะหลง
เพราะกลัว ไม่เสียใจเมื่อผู้รับบริการได้รับความสุข
หรือไม่ดีใจผู้รับบริการได้รับความทุกข์

5. องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดม
ศึกษาด้วยหลักพุทธธรรมการให้บริการอย่างเสมอ
ภาคตามหลักสมานัตตตาและอุเบกขามีความเสมอ
ต้นเสมอปลายทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ลักษณะการ
ให้บริการจะต้องยุติธรรมในการให้บริการด้วย
ความวางใจเป็นกลาง ไม่เอนเอียงด้วยรักและชัง



ในการให้บริการ จิตบริการจะต้องให้คำแนะนำวิธีการแก้ปัญหา ด้วยอุเบกขาแสดงความเป็นกลาง โดยปราศจากความลำเอียงอคติการให้บริการอย่างตรงต่อเวลาตามหลักทานและกรุณา ให้บริการด้วยต้องการให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ลักษณะการให้บริการต้องคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนต่อผู้รับบริการ การให้บริการต้องถือว่าเวลาเป็นสิ่งสำคัญ การให้บริการอย่างเพียงพอตามหลักอรรถจริยาและเมตตา ให้ความสงเคราะห์ ช่วยเหลือปรารถนาให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวนผู้ให้บริการและสถานที่ให้บริการมีความสำคัญต่องานบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องตามหลักสมานัตตตาและกรุณา ให้การบริการอย่างสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลายติดตามไม่ให้ขาดตกบกพร่อง จิตบริการจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ติดตามสอบถามอย่างสม่ำเสมอ เท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างก้าวหน้าตามหลักปิยวาจา และมุทิตาลักษณะ การให้ความรู้ความเข้าใจ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน ให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ด้วยมุทิตา ความตั้งใจดี ปรารถนาดี ต่อผู้รับบริการ จิตบริการยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการตลอดไป

6. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยเสนอข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะการใช้เทคโนโลยีไทยแลนด์ 4.0

1.1 ควรมีการจัดทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพ

1.2 ควรจัดเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการในระบบสารสนเทศ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาควรจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องจิตบริการ เช่น โครงการอบรมบุคลากรสายปฏิบัติการ โครงการปฏิบัติธรรมสำหรับบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา

2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาควรกระตุ้นการสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการให้บริการที่เป็นเลิศ

2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาควรมีการประเมินผลการให้บริการและนำผลการประเมินการให้บริการมาปรับปรุงการให้บริการในองค์กรเพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับจิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นเลิศตามพุทธบูรณาการ

3.2 ควรศึกษาการให้บริการของบุคลากรทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาตามแนวพุทธ

3.3 วิเคราะห์จิตบริการตามหลักพุทธศาสนาในพระไตรปิฎก



References

- Buddhadasa Phikkhu. (1998). *Buddhist business administration*. Bangkok: Atamoyo, YPP.
- Mahachulalongkornrajavidyalaya University. (1996). *Thai Tipitaka*. Bangkok : Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

